Et vous,
que pensez-vous
de la diversité ?

REGION DE BRUXELLES-CAPITALE

La diversité sur le marché de l'emploi en Région de Bruxelles-Capitale

SOMMAIRE

page 4
Bruxelles, capitale de la diversité
page 5
Quelques atouts de la diversité

Première partie : les 4 axes de la diversité

pages 6 - 10
Origine, handicaps, âge, genre
pages 11 - 13
Quelques témoignages
page 13
La diversité dans l'entreprise :
4 x 4 points de vue pour mieux cadrer votre entreprise
pages 14 - 17
Positionnement, recrutement, gestion du personnel
communication interne

Deuxième partie : passez à l'action !

pages 18 - 19
S'engager dans la diversité : de la réalité au plan
pages 20 - 21
La diversité dans votre entreprise : comment s'y prendre ?
pages 22 - 23
La diversité dans votre entreprise : comment s'y retrouver ?

Note d'introduction

Du point de vue du marché de l'emploi, la diversité fait aujourd'hui face à un paradigme structurel. Elle ne peut plus être considérée comme un simple discours qui met en avant des valeurs positives au sein d'une société faite de métissage.

D'une part, tout le monde clame que la diversité est une richesse, c'est évident. Et pourtant, d'autre part, elle reste au quotidien un défi qui se heurte à nos attitudes et autres préjugés profondément ancrés comme la peur de l'autre, les efforts à surmonter pour l'accepter et l'intégrer pleinement dans la vie de tous les jours.

C'est à partir de là que nous voulons ancrer notre message de diversité. On le connaît, on y adhère, mais pourquoi le mettre en œuvre et comment le pratiquer.

Cette publication n'a in fine d'autre ambition que de vous mettre sur la voie et, qui sait, de faire des premiers pas comme la signature de la charte, ou vous engager dans un plan de la diversité.

Bonne Lecture

Pacte Territorial pour l'Emploi en Région de Bruxelles-Capitale

Bruxelles, capitale de la diversité

Bruxelles, un mélange de couleurs, de langues, de cultures. Une ville reflet de la diversité.

Notre capitale héberge de nombreux groupes de population, d'associations, d'institutions, d'entreprises et d'instances publiques. De plus en plus, ces entités prennent conscience des forces engendrées par cette situation : un immense réservoir de talents, de locuteurs variés et d'associations spécifiques. Un brassage d'énergies qui offre une puissante dynamique socio-économique.

La diversité, un puits d'opportunités pour le marché du travail

Une entreprise capable de réunir dans ses ressources humaines différentes catégories de Bruxellois, en faisant fi des préjugés et en valorisant leur richesse intrinsèque, aura plusieurs longueurs d'avance sur la concurrence. Elle aura su attirer les meilleurs talents, il se dégagera d'elle un rayonnement et une image riche par son ouverture et ses perspectives. Elle gagnera en créativité et en dynamisme et attirera, de ce fait, un public et une clientèle plus variés.

Veiller à la diversité et à l'égalité des chances pour tous, en l'occurrence sur le marché du travail, devient progressivement une responsabilité partagée. Si les uns mettent l'accent sur le manque de formation dans divers domaines, d'autres pointeront du doigt la dualité linguistique très marquée de notre ville. Peu importe. Si le demandeur d'emploi bruxellois s'arme lui-même d'un maximum de compétences, de formations et de connaissances (entre autres linguistiques), des perspectives d'emploi doivent pouvoir lui être proposées.

Cette voie de l'égalité est donc grande ouverte. Les instances publiques, les associations, les syndicats et les fédérations patronales se sont attelés ensemble à cette tâche en développant des outils et moyens pour promouvoir la diversité. Maintenant c'est à vous, entreprises et employeurs de Bruxelles, d'exploiter cette "matière première bruxelloise".

Construire la ville ensemble

Bruxelles, une œuvre qui n'est pas finalisée, où l'avenir doit encore être défini et construit. Vivre et travailler dans une ville si riche en populations mixtes, mais aussi en institutions complexes et pas toujours adaptées, signifie quotidiennement se frotter aux différences et à chaque moment inventer la ville de demain. Cette ville est un apprentissage permanent : on y étudie, on y joue, on y confronte et expérimente. L'identité d'une ville n'est jamais acquise, elle se construit sur base d'un projet le plus commun possible, repensé et négocié en permanence.

Dans ce processus, ne pas se doter de l'énergie et de la richesse fantastique de ces habitants, fou, non ? Bruxelles est le port d'attache pour de nombreuses cultures, de trajectoires variées. Une ville où une famille sur deux est multilingue, où plus d'un quart des habitants sont des jeunes, où plein de talents cachés ne trouvent pas de perspectives.

Investir à Bruxelles… pas uniquement traduit par le capital, mais aussi bien par l'humain, garantit une communauté ouverte et dynamique. Ni plus ni moins, un investissement dans l'Europe de demain. Mieux vaut encore aujourd'hui que demain.

Myriam Stoffen

Quelques atouts de la diversité

"Une question de bon sens"

Trouver la personne taillée pour un emploi est plus facile lorsqu'on dispose d'une base de recrutement importante. Rester ouvert aux différences, utiliser les canaux de recrutement les plus variés possibles et supprimer certains freins dans les procédures de recrutement, permettent de découvrir de nouveaux talents. La diversité est une question de bon sens et d'objectivité dans les pratiques de gestion du personnel.

"Un collaborateur motivé en vaut deux"

Une politique de diversité, ancrée dans les principes de "compréhension et de respect de l'autre", génère un climat de travail plus sain et plus stimulant. Les travailleurs se sentent valorisés, ce qui se traduit par plus de motivation et une meilleure entente.

"Révéler des talents cachés"

La possibilité de promotion et/ou de progression de carrière incite tout collaborateur à exprimer des compétences jusqu'alors inexploitées. Favoriser l'épanouissement des compétences pousse le personnel à s'investir davantage et augmente la loyauté réciproque. Des équipes variées où peuvent se développer d'autres visions et angles d'attaque renforcent la créativité et l'innovation. Oser sortir du cadre traditionnel permet de résoudre bien des problèmes.

"Une image plus forte pour de meilleures relations avec la clientèle"

Bruxelles est une ville cosmopolite. Impossible de le nier ! Profiter de la diversité de notre Région permet de considérablement accroître la clientèle. En engageant du personnel connaissant des univers et produits divers, il est possible de répondre à une demande plus large et d'harmoniser les services en fonction de ceux-ci. Etre ouvert à la diversité sous toutes ses formes permet de présenter un profil aux multiples facettes et de faire en sorte que se dégage de l'entreprise une aura de respect et d'ouverture. Une image forte et moderne qui attire non seulement les talents, mais aussi de nouveaux clients.

"Une responsabilité sociale"

Plusieurs lois interdisent l'exclusion de candidats sur base de considérations non objectives, telles l'origine, les handicaps, l'âge et le genre. La non-discrimination est un devoir. Et la diversité, une chance : les entreprises sont intégrées dans un environnement social et cela ne laisse pas les gestionnaires indifférents. En apportant leur pierre à la construction d'une société saine, équilibrée où l'on met l'accent sur l'égalité des chances, il est permis à l'entreprise d'être engagée dans l'évolution positive du monde qui l'entoure.

"Un processus partagé"

Créer une diversité est un processus. Cela se fait par étapes : chacun peut l'initier, le chef d'entreprise l'encadre et elle transite dans les autres départements de l'organisation. C'est une politique dans laquelle il faut prendre le temps de suivre son propre rythme. Ce temps sera largement récupéré en termes d'efficacité dans les recrutements et de motivation du personnel.

"S'assurer la présence de talents plus forts"

Dans un contexte économique dans lequel des mots comme fonctions critiques, métiers d'avenir, vieillissement et mondialisation résonnent de plus en plus fort, une attitude proactive se révèle indispensable. Opter pour plus de diversité aujourd'hui, c'est s'assurer la présence de talents plus forts et anticiper demain.

Première partie

Les 4 axes de la diversité

Origine

Handicaps

Age

Genre

Parmi les nombreux facteurs de diversité, il en est quatre que nous envisageons avec un regard particulier, car ils sont peut-être les plus révélateurs des conditionnements de base de nos comportements en société et au travail. Et pourtant, il suffit de déplacer légèrement ce regard pour envisager ces réalités différemment et en découvrir d'autres facettes bien souvent surprenantes.

Regard sur l'origine

Bruxelles : un métissage de talents

Dans le contexte bruxellois, les entreprises composées d'un personnel homogène font plutôt figure d'exception. Bruxelles est en effet un vivier de travailleurs très variés. Cette situation permet une multitude de possibilités, est source de nombreux talents et améliore la qualité des prestations de services fournies aux clients. Bien évidemment, des problèmes de communication sous-jacents peuvent donner l'impression qu'il est difficile de trouver le bon équilibre entre flexibilité, organisation du lieu de travail et confrontation aux hésitations des clients.

Néanmoins, chacune de ces difficultés peut être vue comme un défi à relever, comme un stimulant à l'inventivité et à la mise en place d'espaces de communication et de compréhension mutuelle. L'entreprise, en s'engageant dans le sens d'une diversité assumée, renforcée, vécue comme "allant de soi", offre à chacun de ses collaborateurs une source de motivation et d'implication irremplaçable.

Définition

La question de comment "définir" les personnes d'origine étrangère est-elle pertinente ? Il est certainement important de pouvoir évaluer les projets diversité mis en place dans les entreprises et ainsi se donner les moyens de mesurer les efforts produits en matière d'égalité des chances. Dans le cadre bruxellois des plans de diversité, il s'agit des "personnes qui appartiennent à des pays qui ne font pas (encore) partie de l'Europe des quinze, ou du moins, dont l'un des parents ou deux des grands-parents appartiennent/appartenaient à ces pays".

Chez Léon - restauration

Le monde s'invite à table

En plein centre-ville de Bruxelles, qui ignore le restaurant Chez Léon ? Sa renommée, il la doit notamment à son équipe. Rudy, chef d'entreprise, fait en sorte de l'ouvrir à chacun, peu importe l'origine, les handicaps, l'âge ou le sexe. Pour un restaurant tellement ancré dans la tradition bruxelloise, il est bien naturel que l'équipe se fasse le miroir de la population et se compose de différentes cultures. Un chef de rang et le responsable informatique, par exemple, sont d'origine marocaine. La carte a été traduite en arabe, entre autres, afin de s'ouvrir à la clientèle, mais également de représenter la diversité qui caractérise le restaurant. Différentes adaptations ont été mises au point, comme par exemple la possibilité de s'approvisionner en nourriture halal pour les travailleurs et les clients qui le souhaitent. Qui a dit que tradition et modernité ne pouvaient pas aller de pair…?

Hôtel Conrad - hôtellerie

Par curiosité, par intérêt et aussi par plaisir

Chaque semaine à l'hôtel Conrad, on prend le temps de découvrir les spécialités culinaires des différentes cultures qui composent le personnel. Cette semaine, c'est au tour d'Hassan de faire goûter les spécialités égyptiennes. Le maître queux de l'hôtel Conrad suit les instructions d'Hassan et métamorphose les menus du jour en plats orientaux colorés. La semaine suivante, le "jour des spécialités" sera consacré à la cuisine italienne avec des recettes exclusives proposées par le comptable Gino. Pendant le Ramadan, une attention spéciale est prévue : une délicieuse harira et des dattes douces pour se mettre dans l'ambiance. Outre ces journées "découverte", les administrateurs reçoivent une formation de trois jours consacrée à la communication interculturelle afin d'apprendre à diriger des équipes multiculturelles. "Par curiosité, par intérêt, mais aussi pour le plaisir de découvrir les particularités de nos collaborateurs", nous dit encore la direction.

Regard sur les handicaps

Dépassement de soi : pour tous !

La participation de personnes handicapées au marché de l'emploi n'est pas une vue de l'esprit. Les entreprises qui ont choisi de dépasser leurs craintes découvrent une vérité qui va bien au-delà de leurs attentes : le handicap produit des forces et crée de la motivation. Avoir le réflexe de penser "comment surmonter ce handicap ?" et ne pas rejeter trop facilement la candidature d'un travailleur doué, compétent, mais par ailleurs handicapé se révèlent payants.

Pressentir que les différences physiques, sensorielles, voire comportementales sont des obstacles surmontables ou des limites à franchir est souvent synonyme d'ouverture, nécessaire à une politique de diversité solide et efficace.

Définition

L'axe de diversité qui concerne les personnes handicapées se définit de manière large. On peut dire toutefois qu'il y a deux types d'handicaps principaux : physiques et mentaux. Ces handicaps peuvent résulter d'un accident, d'une maladie, d'une anomalie génétique. En termes d'emploi, les personnes handicapées englobent les personnes affectées d'une maladie/infirmité empêchant (ou gênant) les activités habituelles et interférant sur leurs capacités professionnelles.

Mensura - assurances

S'adapter ? Il suffit d'y penser

Le bon sens de Mensura est de ne pas avoir exclu Manufast ABP lors de son appel d'offres de services. En recherche d'un partenaire pour se charger de l'ensemble du processus de gestion du courrier (de la réception du fichier électronique à l'expédition du courrier, en passant par l'impression), Mensura s'est arrêtée sur Manufast ABP. Cette dernière entreprise a ceci de particulier qu'elle donne du travail à des personnes qui par leur handicap sont exclues du circuit ordinaire de travail. Son choix n'est pas inspiré par la charité. Mensura est en quête de professionnalisme et exige de la qualité de services de son fournisseur. D'ailleurs, Manufast ABP n'est pas moins chère que les autres entreprises concurrentes. Mensura a donc signé une convention "classique" client-fournisseur avec eux. Des difficultés, il y en a eu au début. Par exemple, il faut quelques semaines à Manufast pour rendre un projet mature. Faire preuve de patience et apprendre à travailler ensemble sont donc des éléments essentiels. Parfois, il suffit simplement de penser à communiquer d'une autre manière : par e-mail, par exemple, quand le correspondant est sourd et muet. L'intérêt de la démarche réside dans l'investissement dans la personne handicapée, en tant que travailleur capable et compétent.

Carrefour - grande distribution

Un dynamisme contagieux

Lilianne est chef-caissière dans un magasin Carrefour. Elle s'est intéressée aux personnes handicapées en travaillant à une caisse adaptée pour accueillir la clientèle à mobilité réduite.

Prenant sur son temps personnel, elle a navigué sur Internet à la recherche de toute information concernant les paramètres d'accès, la hauteur des interrupteurs et poignées, ou encore la largeur des portes adaptées à l'accès de personnes en chaises roulantes. Elle a visité une entreprise de travail adapté afin de mieux sentir, de mieux comprendre les difficultés concrètes qui jalonnent le chemin de la personne handicapée. En discutant avec les techniciens et en revisitant les itinéraires du magasin avec une collègue assise dans une chaise roulante, elle a pu finaliser la liste des adaptations nécessaires : les sanitaires (un travail de menuiserie afin de transformer deux cabinets normaux en un seul, plus large), le déplacement d'un radiateur et même le poste de travail (avec un plancher surélevé pour compenser la sous-élévation d'un fauteuil roulant, une imprimante légèrement déplacée, un clavier amovible, un scanner moins imposant et une rampe de plastique rabattant les achats vers l'hôtesse de caisse).

Cette initiative permit de lancer une procédure de recrutement, ayant abouti à l'engagement d'une jeune paraplégique. Pendant deux mois, cette personne a défriché, avec l'aide de Lilianne, les adaptations pratiques à apporter au contexte de travail.

La direction se félicite des multiples bénéfices de cette expérience : on relativise désormais beaucoup plus les tracasseries quotidiennes. En outre, l'adaptation de cette caisse a permis de penser à d'autres améliorations : rendre les terminaux Bancontact plus accessibles aux clients handicapés, par exemple. Vu le succès de l'opération, l'expérience semble en bonne voie d'être reproduite.

Regard sur l'âge

Jeunes et anciens : le duo gagnant

De nos jours, l'inconscient collectif véhicule des images d'Epinal tenaces. Ainsi, les travailleurs plus âgés seraient vite disqualifiés et "dépassés". Certains le ressentent et attendent l'heure de la pension. D'autres font le choix d'une retraite anticipée. Pourtant, les "anciens" portent en eux tout le savoir-faire des entreprises. Une stimulation de leurs compétences et des conditions appropriées peuvent transformer leur "fin de carrière" en une période riche de transmission de connaissance et d'expérience.

Les avantages qu'une entreprise retire d'une gestion saine des générations sont nombreux : l'apport d'idées neuves pour les uns, le transfert de compétences pour les autres ; le partage de manières d'être et de faire. Le brassage des générations est un atout dans un milieu professionnel. Et les "jeunes travailleurs", comme les "travailleurs expérimentés", ont leur pierre à apporter à l'édifice.

Définition

La diversité se pense donc aussi en termes d'âge, de générations. La politique bruxelloise définit le jeune travailleur sous le seuil de 26 ans et le travailleur expérimenté à partir des 45 ans.

ZOOM SUR...

CFE - construction

Pour bien démarrer...

Dix bourses de rencontres entre étudiants et employeurs par an, dont trois à Bruxelles, voilà une manière nouvelle de renverser la pyramide des âges. La société de construction CFE a bien compris l'intérêt du système original des "campus recruitments". Elle y présente d'ailleurs un stand animé par une personne du département des ressources humaines, accompagnée d'un ancien étudiant de l'école organisatrice, devenu lui-même ingénieur de projet dans l'entreprise.

L'objectif est de rencontrer de futurs diplômés ingénieurs, leur faire connaître l'entreprise, son ambiance de travail et ses avantages, leur expliquer les profils recherchés et les inviter à entamer une procédure de recrutement. Malgré la difficulté à trouver de tels profils, cette méthode permet souvent de rapides entrées en fonction.

Mais entrer dans le monde du travail n'est pas tout. Pour la gestion des carrières, l'entreprise propose différents dispositifs. Par exemple, 4 mois après son engagement, chaque nouvel engagé est invité à s'exprimer au cours d'un entretien quant à son intégration dans l'entreprise et au contenu de son job.

CFE fait également suivre chaque ingénieur par un parrain plus expérimenté pendant quelques mois, avec pour conséquence une relation plus durable.

Securex - services de secrétariat social

Trouver la perle rare

Johan travaille depuis 25 ans comme technicien dans une PME. A l'atelier, ses collègues le qualifient d' "ancien" en riant. Pourtant, son expérience professionnelle et sa connaissance de l'entreprise font partie de ses principaux atouts. Mais ses compétences sont-elles utilisées de manière optimale ? Bénéficie-t-il de conditions de travail adaptées ? Peut-être veut-il évoluer et avoir de nouvelles responsabilités ? Securex a permis à la PME de trouver des réponses à ces questions au travers de son programme de développement individuel de carrière. La situation au travail de Johan a été examinée sous la loupe en plusieurs étapes. Tout d'abord, une analyse des objectifs et des besoins de l'entreprise a été réalisée. Ensuite, une "cartographie des potentiels" a été mise en place visant à cerner les compétences et les motivations de Johan. Un contrôle de ses conditions de travail et de son état médical a été effectué. Troisième étape : un plan d'action, de formation et d'accompagnement a été élaboré avec lui. Ce plan a été mis en œuvre dans une quatrième phase et enfin le programme a été évalué.

Valorisé et motivé grâce à la formation, Johan prend désormais en charge de nouveaux collègues en tant que coach responsable. Des solutions ont aussi été trouvées pour lui éviter de porter des charges trop importantes et protéger son dos. L'entreprise dans laquelle Johan travaille est enchantée de la "découverte de cette perle rare" qu'elle cherchait depuis si longtemps tout en l'ayant en son sein !

Regard sur le genre

Les discriminations sexuelles : pas votre genre

"Des femmes aux commandes", cela ne devrait plus susciter de réticences de nos jours. Et pourtant, des termes tels que "plafond de verre" restent d'actualité. Les vieux stéréotypes et les valeurs profondément ancrées chez les hommes et les femmes font qu'il existe encore dans la pratique des certitudes concernant les "boulots féminins ou masculins". Les femmes ne reçoivent et ne saisissent donc pas toujours leur chance pour évoluer au sein des sociétés. Cependant, dans une entreprise, il apparaît essentiel d'attribuer fonctions, tâches et responsabilité au plus compétent. Ou à la plus compétente. Le genre ne saurait entrer en ligne de compte, au risque de s'éloigner du meilleur choix et de la meilleure adéquation entre tâches et compétences, entre travail à accomplir et individu.

Définition

De toutes les différences appartenant aux réalités des entreprises, la différence sexuelle semble la plus évidente à définir. Le genre ne désigne cependant pas qu'une différence biologique. Il correspond également au poids de l'éducation, de la culture, et donc parfois des préjugés, dans l'attribution à un sexe ou l'autre de caractéristiques, de rôles et de statuts déterminés.

Le genre : une différence transversale

Le genre ne désigne pas simplement un groupe-cible parmi d'autres. La notion de "gender mainstreaming" fait référence à la "transversalité" de la thématique de genre. Une politique de genre se doit de prendre acte, à tous les niveaux d'organisation ou d'action, du fait que les femmes et les hommes font face à des contraintes différentes et qu'il importe donc de transformer l'entreprise pour qu'elle s'adapte à de telles spécificités. Connaître la transversalité de la notion de genre, c'est aussi reconnaître que les inégalités de genre croisent les autres axes de diversité. Comme pour les inégalités fondées sur l'origine, les handicaps ou l'âge, il est donc important de conserver une sensibilité à l'égard des différences de traitement existant entre les hommes et les femmes.

Axa - finances

Combiner travail et famille

Il y a quelques années chez Axa, lorsqu'on demandait au directeur qui il voyait comme son successeur éventuel, ça ne pouvait être que Pierre ou Paul. Le grand potentiel féminin était malheureusement laissé de côté. Inconsciemment et presque automatiquement, on ne pensait qu'à une personne de sexe masculin d'origine belge. Aujourd'hui, cette entreprise organise chaque année une "organisation and talent review" (étude de planification de succession). Il est demandé aux directeurs de réfléchir aux successeurs de leurs cadres supérieurs. La mission est définie comme suit : pensez compétence, pas origine, ni sexe. Et ça marche : dans la liste des successeurs figurent désormais des prénoms féminins… Les femmes sont encouragées à participer à des séances de coaching qui les préparent et les guident vers un poste de cadre supérieur… Par ailleurs, les fonctions de direction deviennent plus flexibles, avec la possibilité de 4/5ème temps et l'accueil des enfants pendant les congés scolaires. Une souplesse qui permet de combiner travail et famille.

Siemens - informatique

Renforcer les aptitudes

Le monde bouge et change de plus en plus vite. Pour faire face aux nouveaux défis, adapter en permanence les profils et les compétences des collaborateurs est devenu essentiel dans la plupart des entreprises. C'est la raison pour laquelle Siemens a mis sur pied un "programme d'employabilité".

Marianne, employée, a suivi ce programme. Elle nous explique combien il est tombé à point pour elle : "J'ai toujours voulu échanger mon diplôme de dactylo pour un diplôme qui a plus de poids sur le marché, mais je n'ai jamais trouvé ni le temps ni l'énergie pour reprendre des études. C'était donc le moment pour convertir mes longues années d'expérience en un titre correspondant mieux à la Marianne que je suis aujourd'hui". Après un test d'évaluation de ses compétences chez Unique, Marianne a donc suivi un programme de formations personnalisé. "J'ai renforcé et développé mes compétences d'une manière structurée et je me sens aujourd'hui plus motivée et plus sûre de moi pour répondre au mieux aux besoins de mon entreprise".

Quelques témoignages

La richesse de la diversité

Travailler à la diversité sur le marché du travail doit être la tâche de tous les acteurs sociaux y compris des syndicats. Notre priorité est de veiller à ce que chacun ait la possibilité de trouver un travail décent quel que soit l'aspect de la personne (âge, sexe, origine…).

Parce que la diversité est d'abord le respect des différences de chacun, différences qui sont capitalisées dans la plus-value de notre société et non pas dans la soustraction de nos différences.

Parce que l'histoire nous a toujours narré que les "grands pas" de l'humanité n'ont enjambé le progrès qu'au moyen de la richesse de la diversité.

Parce que chaque citoyen peut apporter sa pierre à l'édifice d'une société plus juste où chacun recevra les mêmes chances d'accéder à un emploi, un logement.

Parce que la diversité est capitale pour notre bien-être… Parier et investir sur ce capital ne peut que rapporter gros.

Lahoucine Tazribine

Diversité et intérim

Dans mon secteur - l'intérim - la diversité prend une dimension particulière. Il s'agit constamment de rechercher un équilibre entre l'efficacité du service rendu aux entreprises clientes et la qualité du suivi des dossiers des travailleurs intérimaires. Diversité de cultures des travailleurs et diversité de cultures des entreprises. Il est donc essentiel de se positionner à proximité de notre public d'intérimaires, en créant avec eux une relation de confiance, compréhensive et ouverte à leurs différences.

La chaussée de Haecht remplit à merveille cette fonction, rendant notre agence accessible et conviviale. Avec un accueil rigoureusement non-discriminatoire, suivant un canevas identique pour chacun, et un suivi des dossiers qui garantit une approche personnalisée de chaque travailleur, nous pouvons fournir à nos clients un service adapté et efficace.

Notre "expertise de niche" nous permet de centrer notre service sur la compétence et le talent, tout en gérant la diversité sans langue de bois, avec authenticité et professionnalisme.

Pascale Delcampe

Directeur ou directrice générale ?

Chez Vivaqua, intercommunale du secteur de l'eau qui emploie plus de 1.600 personnes, la diversité est en quelque sorte une seconde nature. Notre entreprise est implantée dans les trois régions du pays. Vivaqua est un important fournisseur d'emplois dans ces trois régions et rassemble des métiers fort différents : du géologue au forestier, du mineur au plombier en passant par le docteur en sciences, le fontainier, l'égoutier, l'informaticien ou le comptable. Certains travaillent à la production d'eau potable, d'autres à l'entretien des réseaux de distribution, d'autres encore à l'épuration des eaux usées mais tous poursuivent les mêmes objectifs et défendent les mêmes valeurs de service public.

Il faut reconnaître cependant que Vivaqua est longtemps restée une société d'hommes. Les choses ont changé au cours de ces dernières années. La preuve: je suis la première femme Directeur général d'une société d'eau belge et des femmes ingénieurs, responsables de la communication ou chimistes sont de plus en plus nombreuses à occuper des postes de cadre.

Vivaqua organise régulièrement des examens de recrutement. La sélection s'effectue sur base des compétences et non suivant le sexe ou l'origine. Nous ne pouvons que nous en féliciter.

Christiane Franck

Performance et créativité

De trop nombreux demandeurs d'emploi sont victimes de discriminations à l'embauche en Région bruxelloise : la lutte contre ce phénomène me tient particulièrement à cœur, et constitue une priorité. Du point de vue du travailleur, c'est en effet grâce à l'emploi que peuvent se bâtir projet de vie individuel et goût de l'avenir. Du point de vue de l'employeur, créer un climat de travail respectant chaque individu et favorisant le bien-être des personnes, c'est favoriser la performance et la créativité collective de l'entreprise.

La politique en matière de diversité se décline en différents points : la charte engage les employeurs à élaborer un plan de diversité, les plans proposent une démarche de travail structurée en la matière et les consultants de la diversité sont chargés d'analyser les besoins spécifiques et de soutenir les entreprises de façon adaptée. Le cadre des plans permet en outre aux entreprises d'accéder à des stimuli financiers. Enfin, un projet d'ordonnance relative à la lutte contre les discriminations et à l'égalité de traitement en matière d'emploi offre un cadre légal à cette lutte.

Cette politique se situe dans une dynamique de concertation avec les partenaires sociaux, à savoir tant les organisations syndicales que les organisations patronales. Cependant, n'oublions jamais que la diversité est l'affaire de tous.

Benoît Cerexhe

Un atout solide

J'ai été à la recherche d'un emploi suite à une restructuration après ma cinquantième année. Et c'est dans les offres d'emploi d'une agence de sélection et de recrutement d'ingénieurs que j'ai trouvé l'offre qui correspondait à mes forces spécifiques.

Mon âge n'a à aucun moment été perçu comme une menace ou un désavantage, mais comme un atout solide !

La flexibilité, la loyauté et l'expérience sont en effet des valeurs que peuvent offrir les anciens.

Aujourd'hui, je travaille pour cette entreprise et peux moi-même assister les candidats de plus de cinquante ans dans leur recherche d'emploi.

Mic Van Roey

Société plurielle

ACTIRIS entretient une tradition de diversité au sein de son personnel et auprès de ses publics : femmes et hommes, jeunes et âgés, des personnes avec une autre nationalité ou origine, des personnes valides et moins valides, des gens aux diverses convictions religieuses et idéologiques.

ACTIRIS mène donc aussi une politique de non-discriminations stricte. Nous sommes simplement à la recherche du meilleur candidat pour une certaine fonction. Nous appliquons également le même principe à notre travail vers nos clients, les entreprises : les compétences sont la référence dans la recherche du meilleur candidat. La lutte contre les discriminations sur le marché du travail doit rester un axe prioritaire de la politique d'intégration. La discrimination a des conséquences trop néfastes, qui sont perceptibles dans bien d'autres domaines que le travail. L'emploi est d'ailleurs une source de revenus et de reconnaissance, et constitue un facteur décisif en matière d'intégration sociale.

Les entreprises qui témoignent dans cette brochure sur leur choix en faveur de la diversité peuvent inciter davantage d'employeurs à s'engager sur ce chemin de plus de diversité et à devenir un véritable reflet de notre société plurielle.

Eddy Courthéoux

La diversité dans l'entreprise :
4 x 4 points de vue pour mieux cadrer votre entreprise

	ORIGINE	HANDICAPS	AGE	GENRE	
POSITIONNEMENT	●	●	●	●	
RECRUTEMENT	●	●	●	●	
GESTION DU PERSONNEL	●	●	●	●	
COMMUNICATION INTERNE	●	●	●	●	

Pour rechercher efficacement la meilleure personne pour un poste donné, pourquoi faire intervenir la couleur de la peau dans la sélection ? Pourquoi penser que travailler avec des personnes handicapées nuirait à l'image que l'entreprise développe vis-à-vis de sa clientèle ? Les jeunes travailleurs sont-ils vraiment synonymes de "manque d'expérience" et les seniors de "surcoût salarial" ? En quoi les femmes seraient-elles moins disponibles pour remplir leurs responsabilités professionnelles que les hommes ?

La diversité en entreprise consiste avant tout à oser se poser de telles questions. Les réponses vous appartiennent. Pour vous donner un coup de pouce, nous vous proposons de croiser les quatre axes que nous venons d'évoquer avec quatre centres de préoccupations, quatre moments-clés de la gestion d'une entreprise :

le positionnement

le recrutement

la gestion du personnel

la communication interne

La force de la diversité,

c'est qu'elle crée une dynamique très positive dans la gestion de l'entreprise. Si les travailleurs et leurs représentants sont impliqués, le climat social s'en trouve amélioré, renforçant ainsi le dialogue et facilitant la concertation.

Mieux : en abordant ce dossier, souvent peu traité dans le cours des négociations habituelles, le courant passe de façon d'autant plus constructive entre travailleurs et employeurs.

Les problèmes liés à la multiculturalité doivent être gérés avec beaucoup de pragmatisme. Nos expériences prouvent, s'il le fallait, qu'employer des travailleurs d'horizons culturels différents permet de créer des cultures d'entreprises plus souples et plus ouvertes aux différences.

Dominique Fervaille

Diversité et positionnement

Le message diversité : une ouverture

Vos clients sont la raison d'être de votre entreprise. Pour les satisfaire, les fidéliser ou en attirer de nouveaux, vous êtes particulièrement attentif à votre positionnement. L'image que votre entreprise renvoie est-elle optimale ? Quels sont les besoins de vos clients et votre société y répond-elle ? Pour faire face à ces questions, vous êtes souvent amené à renforcer votre image, la moderniser ou la réorienter. La diversité peut ici jouer un rôle déterminant.

Pour votre image

Positionner votre entreprise, c'est aussi l'occasion de sensibiliser votre public (clients, secteurs, concurrents…) à votre démarche en faveur de la diversité. Qu'elle se situe au niveau de votre personnel, de vos produits ou de votre public. C'est également la possibilité de faire la publicité de votre management de la diversité : votre entreprise avance et se veut le reflet de la société actuelle.

Jani-King - franchise secteur nettoyage

Prendre position

Jani-King est une franchise de nettoyage jouissant d'un profil multiculturel marqué. Quand il arrive qu'un client demande "qui" va venir nettoyer, il s'entend répondre : "une femme ou un homme".
Car chez Jani-King, chaque franchisé est considéré comme un partenaire. Et présenté comme tel aux clients, qui sont donc invités à prendre acte de cette manière de travailler. Si un collaborateur a l'impression qu'un client a une attitude discriminatoire envers un de leurs partenaires, un autre franchisé est envoyé afin de donner une seconde chance à la collaboration future. Si le comportement discriminatoire persiste malgré tout, le sujet est abordé avec le client. Et si ce dernier ne change pas d'attitude, le contrat est rompu.

Pour faire connaître sa position au monde extérieur, Jani-King utilise son site Internet, sur lequel apparaissent notamment des photos qui reflètent la multiculturalité et la diversité du personnel. Jani-King ne laisse ainsi planer aucun doute et montre clairement que l'entreprise opte pour les compétences, et que l'origine ne joue aucun rôle. Et c'est valable aussi bien dans le sens des candidats franchisés, que dans celui des clients.

Vrije Universiteit Brussel (VUB) - enseignement

Communiquer une image positive

Afin de répondre aux attentes de ses étudiants, une université se doit d'être à la pointe et de refléter la société et ses évolutions. Cette sensibilité se traduit entre autres par le biais du matériel de recrutement (brochures, équipes de promotion…) plaçant au centre de la communication les actions "diversité" et les équipements adaptés qu'offre l'université.

La VUB a ainsi créé un service Handicap et Etudes qui, en collaboration avec les professeurs, intègre tant au niveau social qu'académique les étudiants souffrant d'un handicap. Une des initiatives de ce service a été de développer un guide facile à utiliser par l'étudiant handicapé, les professeurs et les autres étudiants. Ce mode d'emploi a pour premier objectif d'informer et de supprimer toute une série de malentendus sur le handicap. Il permet ainsi de prendre conscience de certaines situations auxquelles ces étudiants sont confrontés. De plus, les étudiants concernés peuvent y trouver les explications nécessaires quant à la possibilité d'adaptations raisonnables, que ce soit au niveau du règlement des examens ou des horaires de cours. Le guide donne également des conseils, par exemple dans le développement des instruments pour accompagner des étudiants souffrant de dyslexie.

Outre les dispositions légales en matière d'accessibilité des bâtiments, la VUB a aussi installé un ascenseur dans le restaurant afin que les étudiants et les membres du personnel moins valides puissent y accéder.

Accès plus aisés, démarches didactiques, accompagnements… Toutes ces actions ne sont pas des actes isolés. Elles font partie intégrante des avantages qu'offre la VUB. Les mettre en avant et inciter chacun à y participer est un atout dans l'image (ou la position) de l'université.

Diversité et recrutement

Utiliser de nouveaux canaux

Innover pour une entreprise signifie aussi être créatif au niveau du personnel que l'on embauche. Et donc dans la manière de recruter celui-ci. Par exemple en utilisant des canaux alternatifs (universités, salons de l'emploi, écoles en alternance, organismes de placement, initiatives de quartier, sites Internet spécialisés…) ou en veillant à ce que vos procédures de recrutement soient objectives (recours à des CV standards, interviews structurées ou encore feed-back des entretiens aux candidats). Cela vous permet de rencontrer des profils plus variés et de trouver la personne adéquate.

Certaines entreprises sont aujourd'hui arrivées à surmonter leur frilosité à embaucher des personnes dites défavorisées, telles que les personnes souffrant d'un handicap ou éprouvant des difficultés socio-économiques. Elles bénéficient ainsi d'un large réservoir de travailleurs motivés dans lequel "puiser". Outre la possibilité de dénicher de nouveaux talents, cette démarche d'ouverture renvoie également une image positive, dynamique et plus accessible de votre organisation.

Pour trouver de nouveaux profils

En privilégiant, dans vos processus de sélection et de recrutement, les compétences plutôt que les "individus", vous facilitez et objectivez vos futures recherches de nouveaux profils.

ZOOM SUR…

Randstad - service intérim

Les compétences et rien que les compétences

La diversité n'est pas une question d'organisation, de principes ou de normes. C'est avant tout la volonté d'hommes et de femmes de réussir des actions ensemble, dans le respect des différences (âge, convictions, origines, etc.). Persuadé qu'une entreprise se doit de refléter la société dans son ensemble, Randstad est bien sûr ouvert à la diversité : "Ainsi, que ce soit vis-à-vis de nos collaborateurs fixes ou intérimaires, la sélection des candidats se base exclusivement sur les compétences recherchées (savoir être, savoir faire et savoir). Mais elle passe aussi par des actions positives qui permettent de les développer. C'est ainsi que tout nouveau collaborateur fixe se voit proposer, sans aucune discrimination, une formation de base et un accès à la formation permanente. L'égalité des chances en matière de genre est également une réalité : près de 70% de notre management sont des femmes", nous explique le service intérim.

Des partenariats avec, par exemple, la Ligue Braille, les missions locales, les services publics et le monde associatif, ont permis d'améliorer la mobilité, la qualification ou les atouts de la diversité, interne ou externe. Ainsi, ces mesures d'accompagnement ont débouché sur la mise à l'emploi durable, dans les entreprises, de centaines de personnes bruxelloises initialement défavorisées.

Colruyt - grande distribution

Le vivier des filières alternatives

Colruyt n'a pas attendu des années avant de percevoir l'intérêt que représentent les filières alternatives de recrutement. En s'écartant des sentiers battus, l'entreprise a pu recruter du personnel plus varié. Elle collabore avec les CPAS pour trouver des candidats, présente ses emplois vacants dans les maisons de jeunes et les centres de rencontre, et propose des places de stage via des organisations du tiers-monde ou du quart-monde. Pour remplir certaines fonctions, Colruyt fait également appel à des organisations pour personnes avec un handicap, qui non seulement trouvent le candidat idéal, mais s'occupent aussi de le former et de l'encadrer dans son travail. Tous ces canaux permettent d'accéder à une vaste réserve, trop peu utilisée par la plupart des employeurs. "La motivation de ces candidats et leur efficacité dans leur travail nous poussent à poursuivre dans la même direction!", conclut Colruyt.

Diversité et gestion du personnel

Le management de la diversité : valoriser votre capital humain

La force de votre entreprise réside aussi dans son personnel. En veillant de manière équilibrée à son bien-être, en permettant à chaque collaborateur de s'épanouir, vous contribuez à la prospérité de vos activités. Les chefs d'entreprise le savent : parier sur ses équipes… il n'y a pas d'investissement plus rentable ! Mais finalement, une bonne gestion du personnel ne tend-elle pas naturellement vers une plus grande diversité ?

Pour renforcer votre efficacité

Dans le cadre de l'organisation des ressources (politique d'accueil, gestion des salaires, des carrières et des congés, mais aussi travail en groupe ou sous forme de projets), il est important de ne jamais perdre de vue un critère essentiel de réussite de votre société : le management des compétences. Concrètement : il s'agit de penser et/ou de repenser les produits, les processus de production et services proposés en matière de ressource humaine, de sorte que l'ensemble de ceux-ci soit exécuté de manière objective. Pour un même poste, il n'y a donc que les compétences qui doivent compter, peu importent l'origine, les handicaps, l'âge ou le genre.

Abatan - gestion des abattoirs et marchés

Investir dans son personnel

"Notre entreprise forme une grande famille composée de 50 travailleurs et d'une rotation de personnel relativement faible, confie la direction d'Abatan. Dans ce cadre, investir dans les personnes est donc une conditio sine qua non pour le bien-être de notre société". Pour les travailleurs francophones, par exemple, il est tenu compte du fait que l'entreprise entretient de nombreux contacts avec des clients néerlandophones. C'est pourquoi des cours de néerlandais ont été organisés sur chantier. Ils sont donnés régulièrement et spontanément suivis. D'autre part, la société investit beaucoup dans les parcours d'insertion individuelle en visant les promotions et l'accession à des fonctions de direction. Lorsqu'un travailleur plus ancien le demande, l'adaptation de ses tâches (physiques) ou de ses horaires est systématiquement envisagée. Les nouveaux collaborateurs, quant à eux, se voient attribuer un parrain ou un coach, dont le rôle est de les assister au cours de leurs premiers mois de travail.

EXKi - restauration

Adapter l'environnement de travail

Plusieurs équipes bruxelloises d'EXKi font l'expérience de la diversité sous l'angle du handicap, en l'occurrence auditif, depuis trois ans. Six personnes sourdes ou malentendantes ont en effet été engagées durant cette période, et occupent divers postes. En termes de gestion de ressources humaines et d'organisation du travail, cela signifie pas mal d'adaptations, de sensibilisations et de réflexions à mener. Les fours, en cuisine, sont désormais dotés de signalisations lumineuses, par exemple, tandis qu'au niveau des communications internes, les fonctions de vibration des portables et les fax sont préférés au téléphone. Lors de réunions d'équipes, l'accompagnement par des traducteurs en langues des signes permet à chacun une participation normale aux débats ou aux décisions. Chaque travailleur a la possibilité de faire des propositions d'adaptation afin de rendre accessibles les différents postes.

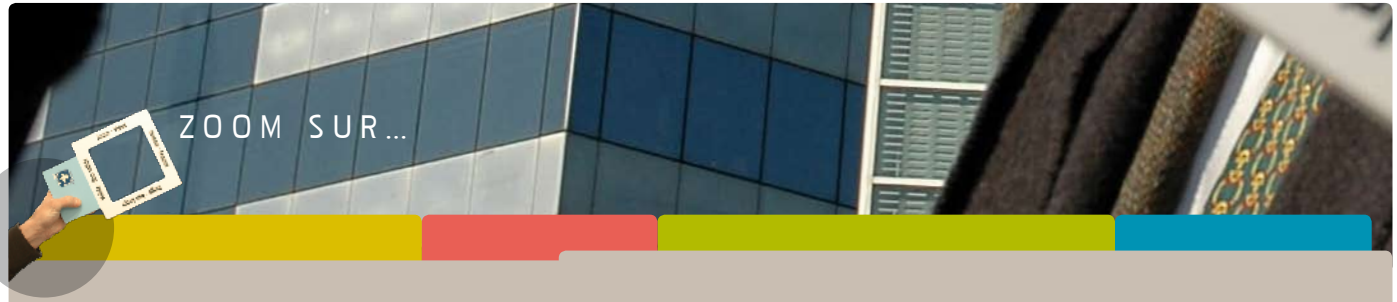
Diversité et communication interne

Consolider votre culture d'entreprise

Pour que votre politique de diversité soit fructueuse, il est important qu'elle soit partagée par votre personnel. En impliquant un maximum de vos collaborateurs dans l'aventure, en leur communiquant les orientations et les objectifs afin que chacun puisse y jouer un rôle et y trouver sa place, la diversité devient une réalité partagée.

Pour en faire une réalité partagée

Réaliser des actions auprès de vos employés pour les sensibiliser et les informer ouvertement au sujet de la politique de diversité de votre entreprise, les avertir d'un code éthique, les faire participer à l'écriture d'un tel code, les former au management interculturel, les prévenir de leurs droits en matière de diversité et de non-discrimination, désigner des personnes ressources en cas de plaintes… Autant d'actions qui vous permettent de communiquer à vos collaborateurs vos intentions en matière de diversité… Autant d'actions qui leur permettent, à eux aussi, de savoir vers qui se tourner pour toute question ou suggestion.



Trace, pour DHL - logistique

Communiquer, tout simplement

DHL a récemment fait appel à un formateur extérieur (Trace sprl) pour une session portant sur la collaboration entre les différentes cultures sur le lieu de travail. Il avait été constaté un manque de communication sur le terrain entre les travailleurs des magasins de DHL-Danzas (caractérisés par une forte multiculturalité). Très vite, il est apparu que les problèmes de communication ne venaient pas de problèmes interculturels, mais simplement de problèmes linguistiques. La preuve en est, c'est qu'une fois scindées en groupe francophone et en groupe néerlandophone, ces deux équipes fonctionnaient très bien. Travailler ensemble, mais aussi manger ensemble ou jouer aux cartes pendant les pauses, permettent d'apprendre à mieux se connaître et à s'apprécier en tant qu'être humain. La leçon tirée de cette expérience est simple : le fait d'avoir une langue commune facilite la collaboration et permet aussi de discuter de problèmes privés et de différences culturelles. Il est donc crucial de pouvoir communiquer avant de pouvoir se comprendre, et s'accepter. Quel que soit le problème - culturel, linguistique ou autre - une communication claire, et correctement encadrée, constitue une solution efficace, notamment car elle résout déjà par elle-même une grande partie des prétendus problèmes.

Ideal - service de repassage

Une façon dynamique d'initier le dialogue

Ideal, petite entreprise de repassage schaerbeekoise, permet à chacun de ses travailleurs de parler de son origine dès le recrutement. Il est en effet important pour le chef d'entreprise, que son personnel reflète autant que possible la diversité de sa commune d'implantation. À l'arrivée d'un nouveau venu, tout le monde se réunit dans le bureau de direction où une carte du monde permet de situer les pays de provenance et d'initier une conversation ouverte à la multiculturalité. Un parrain ou une marraine est désigné afin d'accompagner son intégration au sein de l'équipe et de toucher un mot à propos du principe de tolérance qui prévaut dans les relations entre travailleurs. Une formation linguistique est aussi mise en œuvre pour le personnel en contact avec la clientèle. Cet engagement concret et quotidien est communiqué via le site Internet de l'entreprise, tandis qu'une fermeté et une attention particulière sont appliquées en cas de confrontation à des demandes ou des propos discriminatoires provenant de la clientèle. Ideal envoie de surcroît un signal clair à ses collaborateurs : ce sont eux, les artisans de cette ambiance de travail et des réussites qui en résultent.

Deuxième partie

Passez à l'action !

Mettre en oeuvre une politique de diversité permet de prendre conscience que la diversité existe déjà dans votre entreprise.

Pour vous aider, Bruxelles vous propose des moyens concrets. Il vous permettront de révéler la diversité existante, d'identifier les enjeux, de la renforcer en fonction des logiques propres à votre entreprise et d'en évaluer les résultats. Il ne vous reste plus qu'à vous engager!

S'engager dans la diversité

De la réalité au plan

Le monde autour de nous évolue. En tant qu'employeur, vous le percevez chaque jour au travers de la diversification de votre clientèle, de vos collaborateurs et des candidats au marché de l'emploi.

Et ce, particulièrement à Bruxelles, la capitale européenne.

Vous pouvez traduire votre engagement pour plus de diversité, d'égalité des chances et en faveur de l'élimination de mesures discriminatoires au sein de votre propre gestion d'entreprise.

Élaborés en concertation directe et intensive entre interlocuteurs sociaux, associations et institutions d'intérêt public, le choix à Bruxelles s'est porté sur un instrument flexible qui traduit la diversité en une liste d'actions qui répondent directement aux réalités de votre société.

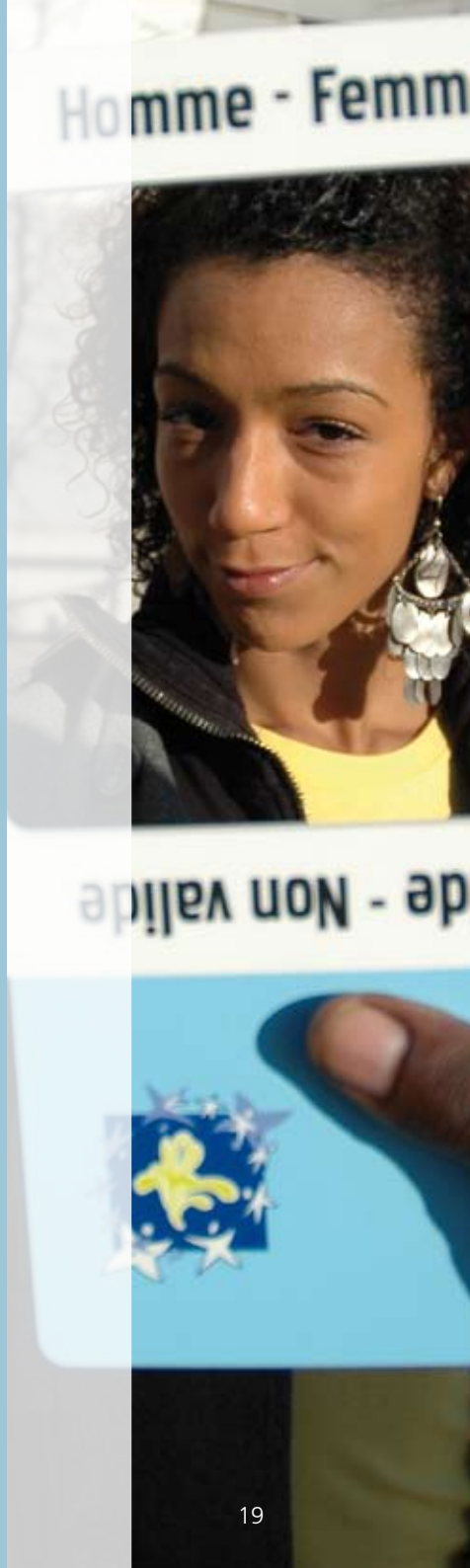
Avec les plans de diversité, Bruxelles veut inciter ses entreprises à gérer la réalité urbaine d'une manière plus structurelle, jusque dans leur propre organisation. D'abord en examinant la manière dont votre entreprise aborde les thématiques de l'origine, des handicaps, de l'âge et du genre. Ensuite, en mettant ces dernières en relation avec des actions positives sur les terrains du positionnement, du recrutement et de la sélection, de la gestion du personnel et de la communication interne.

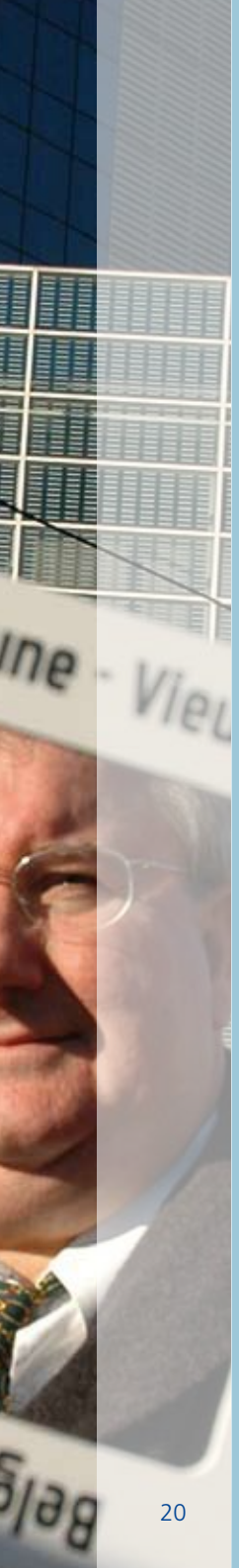
Si cette démarche est soutenue par une structure porteuse, constituée paritairement, et que les objectifs de ces actions peuvent être ultérieurement mesurés, votre entreprise est dans le bon.

Deux actions prioritaires sont définies conformément à la réalité du marché du travail bruxellois : les actions dirigées vers les personnes d'origine étrangère et les mesures en faveur de la mise à l'emploi des jeunes bruxellois.

L'engagement de votre entreprise dans cette démarche vous permet d'accéder au soutien de consultants ainsi qu'à une contribution financière.

Bruxelles, avec ces plans, pose donc une pierre supplémentaire à l'édifice de la diversité et de l'égalité des chances. Pour ce faire, elle se base sur des fondations déjà construites dans les entreprises bruxelloises et sur une réflexion en termes de compétences, sans méconnaître les difficultés du marché de l'emploi.





La diversité dans votre entreprise

Comment s'y prendre?

À Bruxelles, il est important que votre entreprise se pose les vraies questions relatives à la diversité. Ce processus ne se mène pas derrière un bureau et gagne à ce que vos collaborateurs y soient impliqués. Il est également essentiel de vous donner une bonne vision des obstacles et des possibilités existant au sein de l'entreprise en termes de diversité.

Vous vous demandez comment votre entreprise se situe par rapport aux thèmes suivants :

Origine

Les personnes qui ne sont pas ressortissantes des Etats Membres de l'UE et ce, jusqu'à la deuxième génération.

Handicaps

Les maladies ou infirmités, physiques ou mentales, nécessitant une attention particulière ou une adaptation de l'environnement de travail.

Âge

Les Bruxellois expérimentés de 45 ans et plus ainsi que les jeunes de moins de 26 ans.

Genre

Les relations entre hommes et femmes, d'une manière transversale et en étant attentif aux orientations sexuelles.

Cette analyse revêt à la fois des aspects quantitatifs et qualitatifs, afin de fournir les bases suffisantes à l'établissement d'objectifs chiffrés et atteignables concernant les quatre axes et les quatre terrains d'intervention. Une analyse sérieuse et correcte permettra de choisir les actions à mener en connaissance de cause, qui aboutiront à un personnel diversifié.

Vous choisissez les actions à mener de concert avec vos collaborateurs sur les terrains suivants :

Positionnement

En prenant clairement position par rapport à vos clients, vos concurrents et à l'opinion publique pour une diversité réelle de votre personnel, de vos produits et de vos services.

Recrutement

En plaçant la compétence au centre de votre politique de recrutement et de sélection afin de la rendre la plus objective possible.

Gestion du personnel

En mettant en place une politique d'accueil, de gestion des congés et des salaires, de formations permanentes et de mobilité interne de votre personnel.

Communication interne

En réalisant avec et pour les travailleurs de votre entreprise des actions sur le thème de la diversité dans tous ses aspects.

En combinant les quatre publics-cibles et les quatre terrains d'actions ci-dessous de toutes les manières possibles, vous obtiendrez un véritable 4X4. Cela vous permettra, à la fois, d'aborder les obstacles qui pourraient survenir et de réaliser un plan de diversité solide.

4x4 DE LA DIVERSITÉ

	ORIGINE	HANDICAPS	AGE	GENRE
POSITIONNEMENT	●	●	●	●
RECRUTEMENT	●	●	●	●
GESTION DU PERSONNEL	●	●	●	●
COMMUNICATION INTERNE	●	●	●	●

Viennent s'ajouter les quatre éléments de base d'un plan de diversité bruxellois

1. Analyse de base, le point de départ

Le temps nécessaire consacré à la réalisation d'une analyse de base est un élément clé de la réussite d'un plan de diversité bruxellois.

2. Actions prioritaires pour Bruxelles

Pour s'adapter au mieux à la réalité du marché de l'emploi, certaines de vos actions s'orienteront vers deux priorités bruxelloises : les actions concernant les personnes d'origine étrangère et la mise à l'emploi des jeunes.

3. Actions complémentaires

Partant de l'analyse de base, vous vous engagez à exécuter un certain nombre d'actions qui seront en lien direct avec vos collaborateurs actuels et futurs.

4. Evaluation et recalibrage

Lors de la réalisation de l'ensemble des actions, rappelez-vous l'importance du processus d'évaluation des résultats. Il vous permettra de mesurer les efforts accomplis et de réorienter vos actions de la manière la plus pertinente.

Et tout ceci sera réalisé à votre rythme selon vos réalités propres, en s'appuyant sur votre structure porteuse ainsi que sur la compétence de vos collaborateurs actuels et futurs.

Engagez-vous

Bruxelles propose une cellule de consultants et des moyens à l'attention des entreprises bruxelloises.

Aucun formulaire standard ne vous sera imposé. Les plans se veulent les plus proches de votre réalité et par conséquent, les plus diversifiés possibles. Votre entreprise propose son propre plan.

Avec votre précieuse collaboration, les consultants feront en sorte que cette belle histoire devienne réalité. Une fois mise en forme, ils la traduisent dans un plan qui sera soumis au Comité de Gestion d'ACTIRIS, composé de représentants des organisations patronales et syndicales.

Etant entendus l'énergie et le temps investis dans cette politique de diversité, vous pourrez bénéficier d'un incitant financier supportant au maximum 50% du budget prévu par l'entreprise, plafonné à 10000 EUR. La première moitié vous est octroyée après approbation du plan et signature d'une convention avec le ministre en charge de l'emploi. La deuxième moitié est allouée après exécution des actions et évaluation de votre plan de diversité.

Les plans doivent être introduits auprès d'ACTIRIS, qui statuera endéans les deux mois.

ACTIRIS, à l'attention de la direction générale

Boulevard Anspach 65
1000 Bruxelles

Vous pouvez contacter l'équipe des consultants de la diversité au :

Pacte Territorial pour l'Emploi en Région de Bruxelles-Capitale

Rue de la Caserne 86
1000 Bruxelles
Tel 02 505 77 05
www.pactbru.irisnet.be

S'engager dans la diversité

Comment s'y retrouver ?

Une multitude de termes existe autour de la diversité : lutte contre la discrimination et le racisme, égalité des chances ou des sexes, intégration des personnes handicapées…

Les pouvoirs publics sont d'ailleurs très attentifs à cette chance que peut représenter la diversité et mettent en place des instruments pour vous y aider. Ce n'est cependant pas toujours évident de s'y retrouver entre les différents statuts, les recommandations, les obligations et les suggestions. Certaines compétences sont fédéralisées ou communautaires, d'autres encore émanent de l'Union européenne.

Pour vous soutenir dans votre démarche vers plus de diversité, nous vous proposons de découvrir ci-après la politique des différents gouvernements concernés.

L'Europe

Ayant fait le choix du principe de l'égalité, le message de l'Europe est clair : optez pour plus de diversité !
Les références de politique européenne en matière de diversité sont les trois directives européennes qui déterminent certaines mesures et attitudes fondamentales : "2000-43" sur le racisme, "2000-78" sur la religion, l'âge, le handicap et l'orientation sexuelle et "2002-73" sur l'égalité des sexes. C'est la direction générale emploi, affaires sociales et égalité des chances qui nous donne une vue sur les lignes directrices.

www.stop-discrimination.info

La Belgique fédérale

La Belgique a jeté des bases législatives solides en transposant les directives européennes ci-dessus. Ces lois nous invitent tous, et dans certains cas nous imposent, à intégrer plus de diversité dans nos méthodes de travail. Ce dispositif légal comprend les trois lois du 10 mai 2007 : elles concernent respectivement la lutte contre le racisme ("loi antiracisme"), la lutte contre les discriminations de genre ("loi genre") et la lutte contre d'autres formes de discriminations. Les trois lois couvrent au total dix-huit motifs de discriminations, concernant l'emploi et les relations de travail, mais aussi d'autres contextes (accès aux biens et services par exemple). A côté des lois, l'organisation des relations de travail (conventions collectives de travail, bilan social, …) prend également en compte certains aspects de cette thématique.

Les services publics fédéraux organisent des activités, des consultances et des campagnes autour de l'égalité des sexes, de la lutte contre la discrimination, les handicaps et le racisme, allant jusqu'à mettre à l'essai un label fédéral de diversité.

www.meta.fgov.be
www.diversite.be
www.iefh.fgov.be

Les compétences communautaires

Les communautés plaident clairement en faveur de plus de diversité. Il existe cependant des différences dans les cadres législatifs et les instruments utilisés. Les approches coexistent en Région bruxelloise et sont bien sûr coordonnées sur le terrain. En effet, les développeurs de projets de la Communauté flamande et les consultants de la Région bruxelloise collaborent activement pour vous proposer les outils et les solutions adéquats à chaque projet de diversité.

Tant en Communauté flamande qu'en Communauté française, soutenues ou non par des initiatives propres de leurs institutions bruxelloises respectives à savoir la "Vlaamse Gemeenschapscommissie" (Vgc) et la Commission Communautaire française (Cocof), les mesures plaident clairement en faveur de plus de diversité. L'objectif est d'atteindre un mélange plus important des couleurs et des compétences, en particulier en ce qui concerne la politique liée aux personnes, tels que l'enseignement, le bien-être et la culture.

www.cocof.be
www.vgc.be
www.bncto.be

La Région de Bruxelles-Capitale

Bruxelles, et ses dix-neuf communes, a très vite et très intensément mis l'accent sur la lutte contre les discriminations lors du recrutement dans le cadre de ses compétences en matière d'emploi et de travail. Ce choix a été fait en accord avec les partenaires sociaux bruxellois, notamment en 2002 au travers du pacte social, et il va encore plus loin dans l'actuel contrat pour l'économie et l'emploi (action 10). La politique régionale en matière de diversité prend donc forme et sera traduite dans des initiatives d'ordonnancement.

Cette brochure constitue un élément parmi de nombreux autres à votre disposition:

La Charte des entreprises bruxelloises

Le 19 décembre 2005, cinquante entrepreneurs bruxellois ont signé la Charte par laquelle ils s'engagent à opter pour plus de diversité dans leur propre entreprise. C'était une première étape de principe. La publicité autour de cette charte continue de commun accord avec les différentes fédérations patronales et les divers secteurs. Nous vous engageons à signer dès aujourd'hui la charte ou à consulter la liste des employeurs signataires, toujours en progrès, sur le site www.pactbru.irisnet.be.

Les séminaires des fédérations patronales

Des séminaires spécifiques propres aux secteurs sont organisés et apportent des témoignages d'employeurs et de travailleurs mais aussi des cadres d'action et de réflexion qui peuvent ensuite être développés dans les secteurs respectifs.

Campagnes et formation : au sein des syndicats bruxellois...

Les syndicats aussi sont concernés par l'intégration de la diversité dans l'entreprise et ils mènent d'ailleurs leurs propres campagnes et formations dans le monde syndical. Ils s'investissent d'une manière structurelle dans la politique de diversité en région de Bruxelles-Capitale avec leurs propres conseillers qui collaborent à l'instauration de structures porteuses dans les entreprises.

... et dans les services publics.

L'attention ne se tourne pas uniquement vers l'entrepreneur privé. Les administrations et les institutions bruxelloises de services publics sont également concernées. Au niveau de l'administration bruxelloise, un directeur interne et sa cellule de diversité s'occupent des informations, des campagnes, de l'objectivation du recrutement, des formations… Les autres services publics désignent également, si ce n'est déjà fait, un manager de la diversité et envisagent des mesures communes.

Rendez-vous sur www.pactbru.irisnet.be

Lors de premiers contacts avec les entreprises bruxelloises revient toujours la demande d'exemples, de bonnes pratiques, de façons de faire. C'est pourquoi, outre cette brochure et le travail direct des consultants, un site Internet est également à votre disposition. Il vous permettra de vous faire une idée de ce qui vous conviendrait le mieux selon la taille de votre entreprise (grandes entreprises, PME ou indépendants) ou vos activités (de la construction aux services, en passant par le commerce de détail) ou encore selon vos ambitions (débouchés limités, multinationale…).

Ce site se veut être un lieu de rencontres et d'échanges : vous pouvez y faire état de vos expériences, de vos considérations, remettre vos difficultés éventuelles en question, faire part de vos intentions et de vos interrogations, trouver une réponse via des entreprises similaires, pouvoir discuter d'une proposition avec des collègues et vous inspirer d'idées concrètes… De telle manière que chacun puisse élaborer sa propre politique de diversité.

Pacte territorial pour l'emploi en Région de Bruxelles-Capitale

La brochure que vous avez entre les mains relève d'une initiative du Pacte Territorial pour l'Emploi en Région de Bruxelles-Capitale, un partenariat entre :

Actiris

Beci

Bruxelles Formation

Agence Bruxelloise pour l'Entreprise

Association des Villes et Communes de la Région Bruxelles-Capitale

CGSLB

CSC

evoliris

FGTB

IFAPME

OPT Wallonie Bruxelles

Port de Bruxelles Haven van Brussel

Ministre de la Région de Bruxelles-Capitale

Syntra Brussel

VDAB

Nous remercions les partenaires du Pacte pour le soutien qu'ils ont apporté à la conception de cette brochure, et plus spécifiquement Nathalie ESPEEL, Steef CORIJN et Arnaud LE GRELLE. Merci aussi à l'équipe du BNCTO, dont l'expérience en la matière a bénéficié au recueil d'expériences pratiques, et aux acteurs variés qui, au sein des entreprises, ont fourni le matériau concret à la construction de ce document.

Benoît Cerexhe - Ministre de l'Economie et de l'Emploi en Région de Bruxelles-Capitale

Eddy Courthéoux - Coordinateur du Pacte Territorial pour l'Emploi en Région de Bruxelles-Capitale / Directeur Général d'ACTIRIS

Pascale Delcampe - Responsable commerciale / Flexpoint

Dominique Fervaille - Permanente syndicale / FGTB

Christiane Franck - Directeur Général / Vivaqua

Myriam Stoffen - Coordinatrice / Zinneke Parade

Lahoucine Tazribine - Permanent syndical / CSC

Mic Van Roey - Business Development manager / Egeminplus

Photos : André Goldberg
Traitement et mise en page : www.so-o.be

Ed. resp.: Eddy Courthéoux - Boulevard Anspach, 65 - 1000 Bruxelles